

## **Capítulo 4 – Metodologia**

### **4.1 – Procedimentos metodológicos**

#### **4.1.1- Conhecimento científico e método**

Hoje a ciência é entendida como uma busca constante de aplicações e soluções, de revisão e reavaliação mutável dos seus resultados e tem a consciência clara da sua fiabilidade e dos seus limites.

Interpretado por Marconi e Lakatos (2003), o conhecimento científico é real porque lida com ocorrências ou factos; constitui um conhecimento contingente, pois as suas proposições ou hipóteses têm a sua veracidade ou falsidade conhecida; desenvolve-se através da experiência e não apenas pela razão; é sistemático porque se trata de um saber ordenado logicamente; possui a característica da verificabilidade, sendo que as afirmações (hipóteses) que não podem ser comprovadas não pertencem ao âmbito da ciência; constitui um conhecimento falível, uma vez que não pode ser definitivo e por este motivo é aproximadamente exato, ou seja, novas proposições e o desenvolvimento de técnicas podem reformular teorias existentes.

Segundo Freixo (2011), novas perspectivas se oferecem ao conhecimento, de tal modo que as teorias que hoje se afirmam podem, num futuro, mais ou menos distante, serem consideradas inadequadas e obsoletas. Novas proposições e o desenvolvimento de técnicas podem reformular ou reforçar o acervo da teoria existente.

Para a ciência não existem certezas absolutas, segundo Freixo (2011) existem sempre graus de incerteza em todas as observações e medições. Igualmente não existem verdades incontestáveis, elas podem ser corrigidas, aperfeiçoadas e abandonadas ao longo dos tempos.

Conforme Marconi e Lakatos (2003), o método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais, que permite com a maior segurança e economia alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do cientista. Entende-se, desta forma, que o método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir determinado fim ou resultado desejado.

Pode-se também definir método como o conjunto de processos que o espírito humano deve empregar na investigação e demonstração da verdade. Freixo (2011) traduz, num sentido mais geral, o método como uma ordem a impor aos diferentes processos necessários para atingir um fim dado ou resultado desejado. Assim por método entende-se o conjunto de processos que o espírito humano deve empregar na investigação e demonstração da verdade.

#### **4.1.2 – Delimitação do tema**

A delimitação do tema tem como foco principal a aplicação adaptada do modelo de qualidade SERVQUAL, que visa estabelecer uma relação de comparação entre a qualidade esperada, antes da visita, e a qualidade verdadeiramente percebida pelo turista ou visitante, após realizar a sua passagem experiencial pela cidade património mundial. Desenvolvido no *Marketing Science Institute*, nos Estados Unidos, por Zeithaml et al (1990), o arquétipo, trabalhado desde 1983 até 1990, foi adaptado ao centro histórico de Évora, dado que tem sido aplicado com sucesso em vários serviços, inclusivamente de turismo, como se verificou na presente investigação.

#### **4.1.3 - Procura de compreensão do sistema (Sujeito e objeto de estudo)**

Para começar é necessária uma identificação clara do sujeito da pesquisa, este cinge-se ao turista ou visitante do centro histórico de Évora, que conforme Marujo, Serra e Borges (2012) vem na procura e conhecimento do património construído e das fontes históricas imateriais e que é exigente, viajado, culto e conhecedor de outros locais similares, que proporcionam o mesmo tipo de experiência ou um padrão superior ao nível da qualidade. Importa salientar que, na sua rede de familiares e amigos, vai estar um *cluster* a quem ele irá transmitir o tipo de experiência que teve.

O objeto de estudo foi o próprio centro histórico da cidade de Évora, numa perspectiva centrípeta e centrífuga, uma vez que a análise se baseou em vertentes ou itens que foram desde o ponto de vista das acessibilidades externas até variáveis que estão relacionadas com o carácter multifuncional do próprio centro histórico.

Só da interação de análise entre os dois componentes citados e interpretados anteriormente, é que se chega à compreensão do sistema, que se resume basicamente, na

relação entre sujeito e objeto, para ser compreendido necessita de uma identificação clara, na qual o sujeito e objeto de estudo constam no trabalho de investigação.

#### **4.1.4 – Objetivos do estudo**

Com esta dissertação pretende-se apurar a qualidade dos serviços prestados aos turistas no centro histórico de Évora. O modelo SERVQUAL desenvolvido por Zeithaml et al (1990) foi a ferramenta escolhida para a ajuda a responder se a cidade se encontra preparada para receber e servir da melhor forma o tipo de turista ou visitante que a procura.

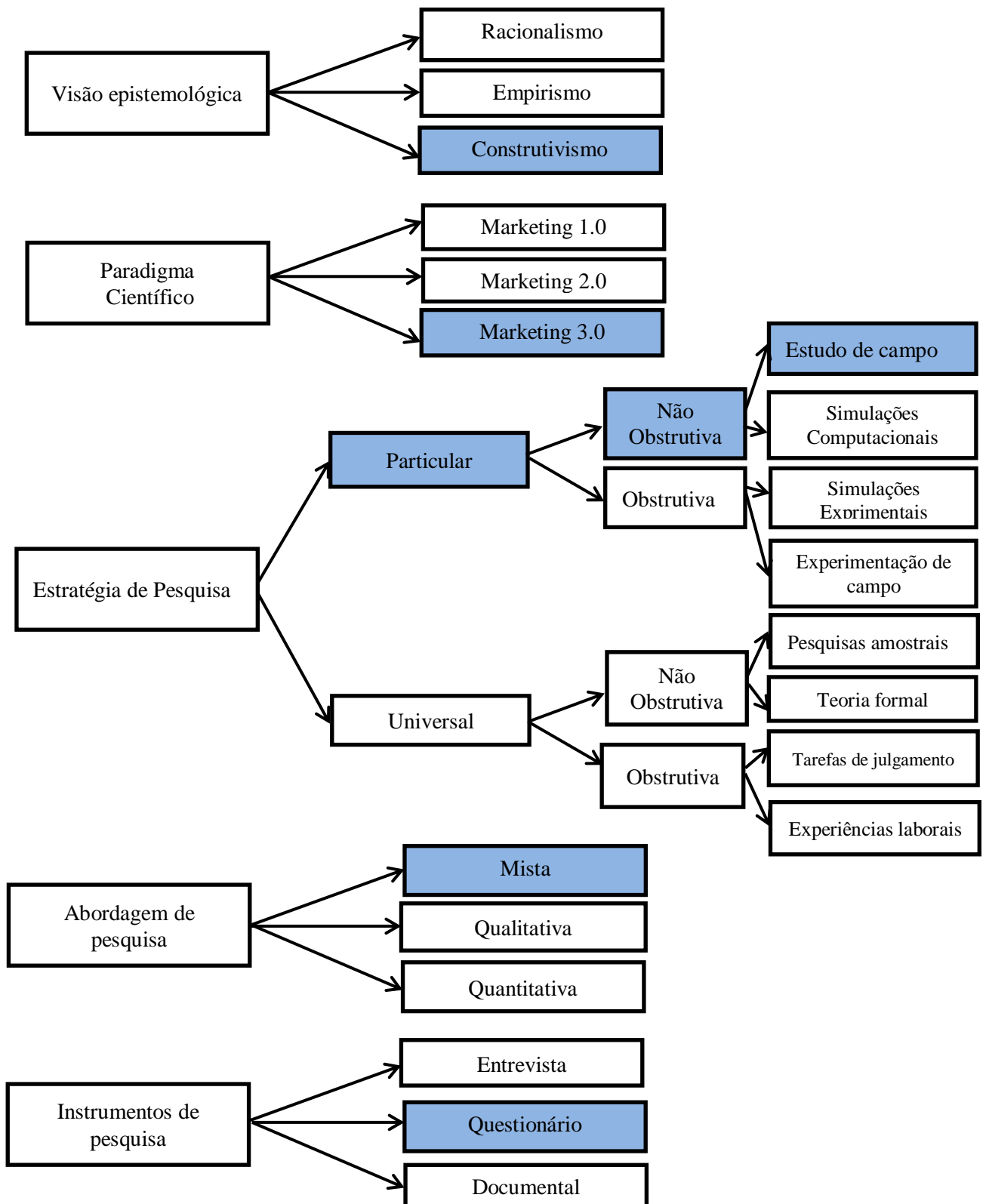
Existem perguntas pertinentes a que o estudo procura dar resposta: Évora está prevenida para dar resposta ao seu turista ou visitante ao nível da dimensão acessibilidades? Da dimensão turismo e património? Da dimensão segurança e infraestruturas? Da dimensão oferta e atrações? Da dimensão restauração? Da dimensão hotelaria? Mais, o modelo de gestão SERVQUAL é uma ferramenta, que se encontra preparada para dar resposta na avaliação da cidade nos atributos relacionados com estas dimensões?

#### **4.1.5 – Opções metodológicas**

No que aos procedimentos metodológicos diz respeito, consultando diversas fontes bibliográficas, pode-se constatar que existem diversas conceções formais direcionadas numa abordagem, que podem servir de orientação para a organização na condução de um processo que visa auxiliar como um guia que traça o sentido de uma investigação, determinando a forma como a pesquisa foi realizada.

As escolhas para definir os pressupostos metodológicos de pesquisa tiveram como base de apoio Freixo (2011), Brandalise (2004), Lopes (2009) e Markoni e Lakatos (2003). Lima, citado por Brandalise (2004), refere que não existe o melhor caminho para definir os processos metodológicos de pesquisa. No entanto, é necessário formalizar e justificar as escolhas (ver Figura 4), cujo propósito é orientar aqueles que procedem a uma intervenção no campo da investigação científica.

Figura 4 - Modelo para escolha do Método de Pesquisa Científica



Fonte: Adaptado de Brandalise (2004), Lopes (2009) e Freixo (2011)

#### 4.1.5.1 – Visão Epistemológica

No método de pesquisa científica, segundo Freixo (2011) existem 3 ideais, embora a filosofia, raramente seja linear, no que respeita a visões epistemológicas, são eles o ideal de racionalismo, o empirismo e o construtivismo.

A concepção do racionalismo afirma a razão como única faculdade de alcançar o conhecimento adequado da realidade. Neste caso, a ciência através da dedução e demonstração matemática prova a verdade necessária e universal sem deixar qualquer margem de dúvidas.

A concepção do empirismo visa afirmações sujeitas e derivadas das experiências ou observações, Freixo (2011) refere que filósofos como John Locke e David Hume insistem em que todo o conhecimento deve provir de uma sensação, mas também não negaram o papel da razão como organizadora dos dados dos sentidos. Mas, a reter, importa que para o empirismo as hipóteses científicas são assentes em métodos baseados em experimentações ou observações.

Por último, Roy, citado por Brandalise (2004), refere que na concepção do paradigma que tem como visão epistemológica o construtivismo, o objeto e o sujeito estão ativamente interligados na atividade de gerar o conhecimento. Esta adaptação, conforme Freixo (2011), traduz que o desenvolvimento da inteligência é determinado por ações mútuas entre o indivíduo e o meio. Desta forma, constata-se que as fontes do conhecimento são simultaneamente de origem interna e externa. Chaiu, citada por Freixo (2011), refere as exigências do grau de cientificidade do construtivismo:

- 1) Coerência entre os princípios que orientam a teoria;
- 2) Modelos dos objetos construídos com base em experimentos e observação;
- 3) Resultados obtidos que possam alterar não só os modelos construídos, como também os princípios da teoria, corrigindo-a.

Semelhante ideal já começava a ser traçado por Myrdal (1976), numa perspetiva de desenvolvimento da ciência, em que os problemas complexos deveriam ser dominados com todos os instrumentos disponíveis e não como uma forma ou desculpa para atitudes de diletantismo. A resolução dos problemas científicos, que surgem, depende assim da obrigação de evolução das capacidades específicas, melhorando e adaptando conhecimentos.

Este trabalho de investigação foca claramente o construtivismo como visão epistemológica, segundo Marconi e Lakatos (2003), qualquer teoria existente pode ajustar novos factos à sua estrutura, desenvolvendo desta forma novas formulações teóricas que procuram incluir esses factos. A teoria não é desta forma uma especulação, mas sim um conjunto de princípios fundamentais, que se constituem num instrumento apropriado na procura e principalmente na explicação de factos.

Por outro lado, teoria e factos são matérias de interesse do investigador, mas também uma compilação de factos ao acaso sem critério não produziria ciência. A ligação do modelo teórico SERVQUAL a novos factos fora do âmbito do processo desenvolvido originalmente por Zeithaml et al (1990), é aconselhada inclusivamente pelos próprios autores, para a compreensão do sistema, aqui tem-se a razão da escolha da visão construtivista, pois ela adequa-se e molda-se do sujeito para o objeto ou vice-versa.

Chaiu, citada por Freixo (2011), expõe que a ciência contemporânea é baseada no construtivismo, subentendendo-se que novos factos e fenómenos podem exigir a elaboração de novos métodos, novas tecnologias assim como novas teorias.

#### **4.1.5.2 – Estratégia de pesquisa**

A estratégia de pesquisa ocorre num contexto particular e é não obstrutiva, ou seja, ocorre sem a mínima interferência do pesquisador, desta forma tenta-se obter o comportamento particular do sistema, ou seja, ocorrendo no ambiente natural procura-se a máxima preocupação com o realismo do contexto.

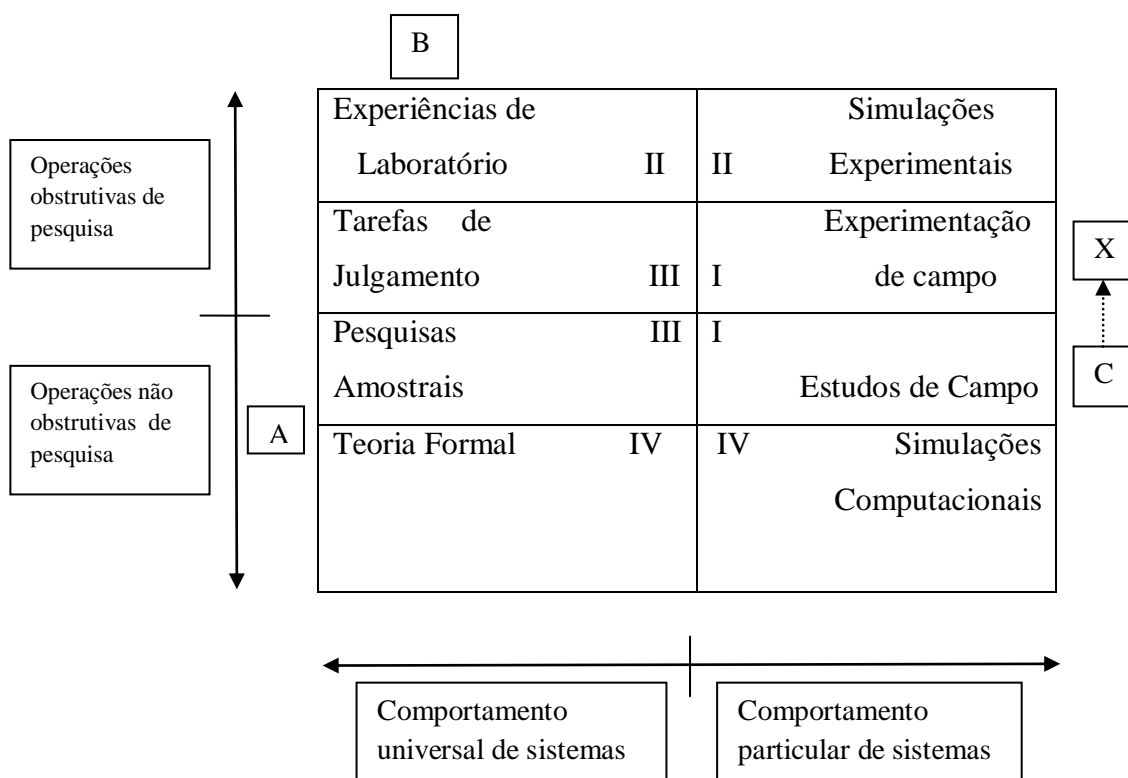
Esta investigação estrategicamente é desta forma guiada pelo estudo de campo, conforme Marconi e Lakatos (2003). Neste caso é necessário realizar toda a pesquisa bibliográfica sobre o tema que for possível efetuar, depois seleciona-se o problema, apresentam-se os objetivos, estabelece-se a amostra relacionada com a área de pesquisa, operacionalizam-se variáveis e colhem-se e analisam-se resultados para apresentar. De referir que é particular e não obstrutiva porque o investigador, no caso concreto desta investigação, delimita, em ambiente natural e para uma cidade património mundial específica, o seu estudo, focando-o particularmente ao centro histórico de Évora, não intervindo diretamente no que é o regular funcionamento do sistema, ou seja, a relação entre o sujeito (turista ou visitante) e o objeto (centro histórico de Évora).

Importante referir que dentro do estudo de campo, se seguem nesta investigação, dois procedimentos metodológicos, são eles o método experimental que exige, segundo Freixo (2011), uma medição rigorosa e controlada, uma seleção de amostra para que os dados possam ser generalizados, deve ser representativa da população em estudo. A análise ocorrerá com a aplicação de modelos matemáticos para testar as hipóteses formuladas. A título de exemplo detêm-se os testes t-student e Mann-Whitney. As etapas da investigação são as mesmas de outras que vão desde a definição de um problema até se apresentarem as formulações conclusivas.

O método diferencial insere-se também na presente investigação, dentro do chamado estudo de campo, este permite comparar grupos de sujeitos que apresentam diferenças significativas, relativamente a uma variável preexistente, isto independentemente de ser qualitativa ou quantitativa. Isto porque a variável grupal está presente antes da investigação se iniciar. Contudo, chama-se a atenção de neste estudo a variável independente não ser alvo de qualquer manipulação, sendo apenas medida.

Segundo McGrath, citado por Brandalise (2004), se a estratégia se baseasse no contexto geral do sistema e fosse obstrutiva a interferência do pesquisador, seria essencial para traçar a rota da investigação e a máxima preocupação seria com a precisão de medição do comportamento, pelo menos do ponto de vista inicial. A leitura da Figura 5 torna a interpretação mais fácil, sobretudo em aspetos em que certos extremos se tocam. Pode-se visualizar interpretando a Figura 5 e as respetivas legendas abaixo indicadas, segundo Brandalise (2004), com base em McGrath, que as estratégias podem incidir na escolha mais adequada para a investigação. O estudo de campo denota, desta forma, o ponto C, em que existe a máxima preocupação com o realismo de contexto no objetivo da pesquisa e situa-se no tipo I referente à tipologia de ambiente da experiência pretendido.

Figura 5 – Estratégias de Pesquisa



Ambiente tipo da experiência	Objetivos da pesquisa
I – Ocorre no ambiente natural	A – Ponto de máxima preocupação com a generalização à população.
II – Ambiente controlado e criado artificialmente	B – Ponto de máxima preocupação com a medição do comportamento
III – Comportamento do sistema não depende do ambiente	C – Ponto da máxima preocupação com o realismo do contexto.
IV – Não requer observação do comportamento do sistema.	

Fonte: Adaptado de Brandalise (2004) tendo por base McGrant.

Markoni e Lakatos (2003) afirmam que o trabalho de campo é aquele que tem o objetivo de obter conhecimentos ou informações acerca de um problema, para o qual se procura obter uma resposta. A pesquisa bibliográfica sobre o tema em questão é prioritária, os trabalhos realizados facilitam assim na delimitação de um plano, que permitirá construir um modelo teórico de referência, da mesma forma auxilia na determinação dos itens e variáveis.

#### 4.1.5.3 – Abordagem de pesquisa

Parte-se do pressuposto, e conforme Freixo (2011), que uma investigação que utilize a abordagem de pesquisa mista, como é o caso da que é utilizada na presente



dissertação, tenha a necessidade de se basear em ambos os métodos, quantitativo e qualitativo, ou seja, ela vai focar-se na observação de factos objetivos e de fenómenos precisos, que existem independentemente do investigador, mas não vai também deixar de tomar como linha posicional o desenvolvimento do conhecimento, de forma a descrever e interpretar mais do que avaliar. Este tipo de abordagem requer uma maior compreensão do investigador e dos participantes no processo de investigação.

O método de pesquisa quantitativo permite uma maior precisão, em que o investigador, com uma maior objetividade reproduz, compara ou generaliza situações semelhantes. Para Freixo (2011) este processo é assim sistemático e constitui uma colheita de dados objetivos e de acontecimentos que acontecem independentemente do investigador.

Se o método experimental dentro do processo estudo de campo, referido anteriormente na estratégia de pesquisa, implica uma abordagem de carácter quantitativo nesta investigação. Quando se parte para a análise de perguntas abertas, comentários e sugestões, a única forma de análise a ser efetuada pelo investigador só pode ser mesmo, a observação, descrição e interpretação dos fenómenos. Deste facto esclarece-se que a abordagem qualitativa é parte integrante neste processo de investigação. Para além disso é importante salientar que o modelo SERVQUAL original é uma ferramenta de base qualitativa, embora tenha sido adaptada num contexto específico, como sugerem inclusivamente Zeithaml et al (1990). Mas, para uma maior elucidação de ambos os processos, através da visualização do Quadro 7, verificam-se as diferenças acentuadas entre a abordagem qualitativa e quantitativa, sob forma de perceber o que realmente as torna dispares.

Quadro 7 – Comparação de abordagem de investigação quantitativa e qualitativa

<b>Quantitativa</b>	<b>Qualitativa</b>
Objetivo	Valorização de subjetividade
Uma realidade	Múltiplas realidades
Redução, controlo, predição	Descoberta, descrição, compreensão
Mensurável	Interpretativa
Mecanista	Organística
O todo é a soma das partes	O todo é mais que a soma das partes
Relatório de análise estatística	Relatório de narrativa
Separação do investigador relativamente ao processo	O investigador faz parte do processo
Sujeitos	Participantes
Livre de contexto	Dependente do contexto

Fonte: Adaptado de Freixo (2011)

#### **4.1.5.4 – Instrumento de pesquisa**

Marconi e Lakatos (2003) referem que a entrevista requer um conhecimento prévio do campo e uma preparação cuidadosamente elaborada. Neste aspeto os procedimentos formais de contato com o entrevistador e a ordem e formulação das perguntas são passos a preparar cuidadosamente para a obtenção de resultados válidos, no que respeita a um não enviesamento do que pretende ser a investigação científica. A entrevista tem como fim a coleta de dados, para ajudar num diagnóstico ou tratamento de um problema social.

No que à pesquisa documental respeita, Brandalise (2004) refere que a análise documental consiste numa série de operações que visam estudar e analisar um ou vários documentos, para descobrir as circunstâncias sociais e económicas com as quais possam estar relacionadas.

O questionário foi o instrumento de pesquisa utilizado nesta investigação. Segundo Marconi e Lakatos (2003), o questionário é um instrumento de colheita de dados, constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do investigador. Para Freixo (2011) é constituído por um conjunto de enunciados ou de questões, que permitem avaliar atitudes, opiniões dos sujeitos ou colher outro tipo de informação, junto desses mesmos sujeitos. É também um

instrumento de medida que traduz os objetivos de um estudo com variáveis mensuráveis. Ajuda a normalizar e a controlar os dados, de tal forma que as informações procuradas possam ser colhidas de uma forma rigorosa, não permitindo ir tão em profundidade como a entrevista, permite, no entanto, um melhor controlo dos enviesamentos.

Conforme Freixo (2011), é importante que o investigador consulte outros questionários de estudos conexos que tratam temas similares, aproveitando experiências de outros e tomar consciência de certas formulações. O questionário deve também ser submetido a pré-testes, junto de pequenas amostras da população a inquirir, no sentido de aferir o questionário, corrigindo-se, se for esse o caso, eventuais dúvidas de interpretação colocadas pelos sujeitos.

## **4.2 – Etapas do processo de investigação**

Conforme Freixo (2011) existem 3 fases principais no processo de investigação, são elas a fase concetual, a fase metodológica e a fase empírica.

### **4.2.1 – Fase Concetual**

O presente estudo na fase concetual passou em primeiro lugar pela escolha e formulação do problema de investigação. A problematização surge quando se quer saber se a qualidade dos serviços prestados aos turistas ou visitantes na cidade Património Mundial têm influência nas intenções de voltar a visitar o local.

Numa segunda etapa de desenvolvimento é necessária a revisão de literatura, em que sobretudo com base em dados secundários, foi efetuada uma pesquisa e recolha de artigos científicos para verificação do estado do conhecimento em matérias, que cruzaram a aplicação do modelo SERVQUAL e os serviços turísticos.

A enunciação dos objetivos foi crucial, esta faz parte da terceira etapa de desenvolvimento concetual, segundo Freixo (2011), em que de uma forma geral se procura explicar as diferenças encontradas entre variáveis esperadas e realmente percecionadas, que os turistas identificam após uma visita ao centro histórico da cidade de Évora. Nesse sentido, definem-se os seguintes objetivos específicos:

- Avaliar a diferença entre a qualidade desejada e qualidade percebida dos itens de nível geral (acessibilidades; turismo e património; segurança e infraestruturas; oferta e atrações; restauração; hotelaria)
- Avaliar a diferença entre expetativas e perceções reais que os turistas transmitem ao nível de itens específicos de cada um dos itens de carácter geral referidos.
- Aplicar análise e modelos estatísticos que melhor se enquadrem para extrair dados significativos que transmitam intervenções de melhoria visando segmentos, necessidades e complementos, para uma experiência turística adequada às expetativas dos turistas e visitantes do centro histórico de Évora.

Por fim surgiu a quarta etapa, ou seja, a formulação das hipóteses de investigação, estas foram absolutamente necessárias para dar resposta ao cumprimento dos objetivos específicos um e dois. As hipóteses foram:

Etapa 1: Uso do teste T – Student, para verificar a probabilidade estatística das médias dos atributos das expetativas serem iguais às médias dos atributos das perceções reais.

$$H_0: \mu_e = \mu_p$$

$$H_1: \mu_e \neq \mu_p$$

Etapa 2: Uso do teste Man – Withney, para verificar a probabilidade estatística das medianas dos atributos das expetativas serem iguais às medianas dos atributos das perceções reais.

$$H_0: F(e) = F(p)$$

$$H_1: F(e) \neq F(p)$$



$$H_0: me(e) = me(p)$$

$$H_1: me(e) \neq me(p)$$

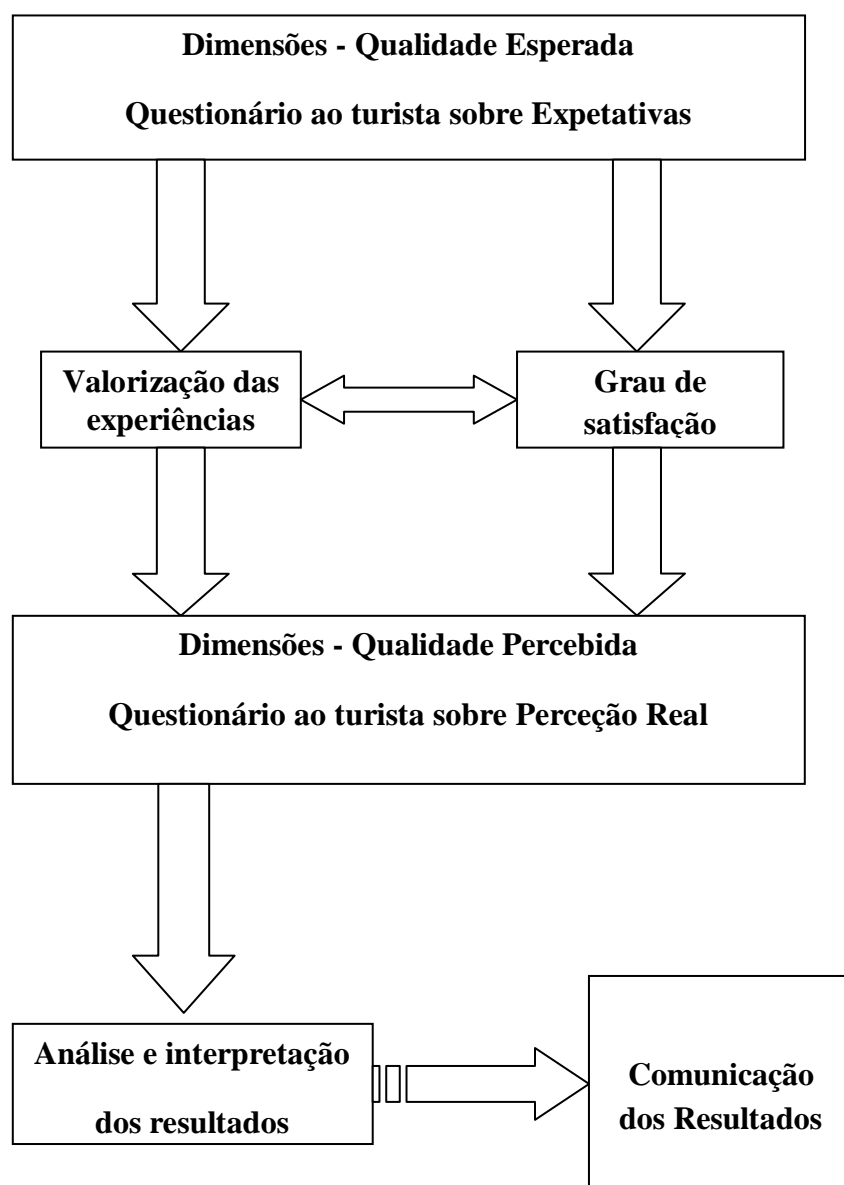
#### **4.2.2 – Fase metodológica**

Passando à fase metodológica, numa primeira etapa é necessária a escolha de um desenho de investigação (ver Figura 6). Este terá de assentar numa ponte em que se conjugam os vários fatores relacionados, ou seja, problema, objetivos, definição da população e amostra, escolha das variáveis, métodos de colheita e análise de dados, bem como, da respetiva informação. Com estes fatores em mente, o que se pretende é que o

turista ou visitante possa responder aos objetivos primordiais do estudo: “apurar a qualidade dos serviços prestados aos turistas no centro histórico de Évora.”

Como se pode verificar através da visualização da Figura 6, os turistas ou visitantes foram chamados a pronunciar-se, numa primeira fase, em relação às expectativas que traziam antes de efetuar a visita ao centro histórico da cidade de Évora. De seguida eles visitaram a cidade e obtiveram o que se denomina de experiência turística, o que lhe permitiu uma avaliação holística respeitante às dimensões do estudo. Depois de usufruírem da experiência e consoante o grau de satisfação obtido, foram chamados a classificar os atributos consoante a perceção real com que ficaram após a sua visita.

Figura 6 – Desenho de investigação



Fonte: Elaboração Própria

Conforme Freixo (2011), uma população é uma coleção de elementos que partilham características comuns e é delimitada com base em critérios de seleção destes elementos, sendo que a amostra é um subconjunto dos elementos que compõem a população. De referir que no processo de seleção da amostra é desconhecido, se esta é portadora de todas as características da população, existindo sempre a possibilidade que exista um determinado grau de erro, denominado erro amostral.

De acordo com a problemática e os objetivos que se traçaram, a população escolhida foram os turistas ou visitantes do centro histórico da cidade de Évora. Fazem parte da investigação dois procedimentos de recolha de amostragem: um primeiro processo em que se recolheram 230 indivíduos, que cingiu-se ao trimestre de Dezembro de 2014 e Janeiro e Fevereiro de 2015, altura em que, por norma, o nível de afluência ao centro histórico de Évora é menor, uma vez que os níveis de sazonalidade são elevados entre os períodos que se consideram de época alta e baixa.

Numa segunda fase, foram recolhidos 301 questionários validados nos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2015. Este período está contido durante o período de época alta ou de maior afluxo do turista e visitante à cidade de Évora.

No total foi efetuada, desta forma, uma recolha de 531 respostas validadas para análise e avaliação, de salientar que a cada respondente foi entregue um pequeno folheto informativo a abordar um pouco da história da cidade. Os folhetos, para além do Português, estavam também traduzidos em Espanhol, Inglês, Francês e Alemão.

A delimitação da amostragem foi não probabilística, segundo Freixo (2011), acidental, em que os elementos que compõem o subgrupo são escolhidos em razão da sua presença num determinado local, num dado momento. A fundamentação justifica-se pelo facto de a amostra ser selecionada de acordo com a disponibilidade e acessibilidade dos inquiridos, que se deslocaram ao Posto de Turismo e às 12 unidades hoteleiras que colaboraram nesta investigação nos períodos referidos (ver Quadro 8).

Para além do Posto de Turismo, as unidades hoteleiras que se disponibilizaram para colaborar nesta investigação foram as seguintes, como consta no Quadro 8:

Quadro 8 – Unidades hoteleiras de apoio à Investigação

<b>Hotel ou Alojamento</b>	<b>Categoria</b>
Hostel Namasté	Hostel
Hostel Santantão	Hostel
Old Évora Hostel	Hostel
Evora In Chiado Design	Hostel
Casa da Madalena	Alojamento Local
Pensão Policarpo	Alojamento Local
Hotel Moov Évora	2 Estrelas
Hotel Solar de Monfalin	2 Estrelas
Hotel Riviera	3 Estrelas
Best Western Hotel Santa Clara	3 Estrelas
Hotel Don Fernando	3 Estrelas
Vitória Stone Hotel	4 Estrelas

Fonte: Elaboração própria

Antes da elaboração do instrumento de recolha de dados, que foi o inquérito por questionário, segundo o que já foi referido anteriormente, Freixo (2011) refere que o investigador deve consultar outros questionários que tratam temas similares ou conexos. Aproveitando assim a experiência de outros e tomando consciência de certas formulações foi feita consulta e adaptação, sobretudo, com base em Akama e Kieti (2002), Barros (2008), Pinto (2010), Tsang et al (2012). No entanto, segundo Shuman e Presser, citados por Ferreira (2003), referem que quando escrutinadas, quase todas as perguntas de um questionário são criticáveis.

Todo o inquérito é teoricamente pertinente em relação ao problema que motiva a pesquisa. Foram, por isso, efetuados 2 pré-testes: um com 30 e outro com 50 inquiridos para minorar efeitos mais perniciosos que se poderiam verificar.

Embora as duas formas distintas de perguntas (abertas e fechadas) tenham sido utilizadas, a prioridade incidiu sobre as perguntas fechadas apresentadas aos inquiridos, na sua grande maioria, numa escala de tipo *Likert* de 7 pontos, com o objetivo de procurar indicadores, para registar o grau de concordância ou discordância em relação a



expectativas e percepções reais, relacionadas com os atributos previamente delineados e traçados.

A identificação, classificação e operacionalização das variáveis na presente investigação foi de acordo com a opção tomada, a adaptação do modelo SERVQUAL, tendo por base sobretudo variáveis já trabalhadas por Akama e Kieti (2002), Barros (2008), Pinto (2010), Tsang et al (2012), assim como outras que se consideraram cruciais e fundamentais, após a análise do estudo de perfil do turista que visita o Alentejo, e mais concretamente a cidade de Évora, considerada património mundial pela UNESCO, desde Novembro de 1986. A escolha do caminho traçado é inclusivamente defendida por Zeithaml et al (1990), que chama a atenção dos gestores para responder a pontos através da sua sensibilidade e que poderiam estar falsamente percecionados. Para além disso, é também uma forma de resolver empiricamente a resolução de problemas de gestão específicos.

Os itens designados por tangível, fiabilidade, disponibilidade, confiança e empatia foram assim substituídos por atributos de carácter mais prático e mensurável, dentro das características pertencentes a acessibilidades, turismo e património, segurança e infraestruturas, oferta e atrações, restauração e hotelaria já expostos anteriormente. Pode-se então verificar nos Quadros 9 e 10, ambos os modelos da escala, o primeiro com o resumo do modelo original do SERVQUAL, e depois a adaptação ao caso específico trabalhado nesta investigação.

Quadro 9 – Dimensões da designação dos atributos do modelo original SERVQUAL

Dimensões	Resumo das características relacionadas com os atributos específicos
Reabilitação	capacidade de fornecer o serviço prometido de forma transparente e precisa.
Reação	disponibilidade para ajudar os clientes e prestar um atendimento rápido.
Segurança	o conhecimento e a cortesia dos empregados assim como as suas capacidades de transmitirem confiança.
Empatia	prestar um atendimento personalizado aos clientes.
Tangibilidade	a aparência física do local, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação.

Fonte: Adaptado de Zeithaml *et al.* (1990)

Quadro 10 – Dimensões e atributos utilizados resultantes da adaptação do modelo SERVQUAL

Dimensões	Atributos específicos utilizados
Acessibilidades	acessibilidades; estacionamento periférico; rede de transportes; taxistas profissionais; <i>rent-a-car</i> .
Turismo e Património	informação turística; sinalização turística; informação histórica; serviços de visitas guiadas; horários dos monumentos e museus adequados; pessoal dos monumentos, museus e posto de turismo que acolhem bem os turistas/visitantes.
Segurança e Infra-estruturas	segurança; limpeza; rede de comunicações móveis; lojas para compras; ligações telefónicas; transações com cartão de crédito; acesso a computadores <i>Wireless</i> .
Oferta e Atracões	monumentos interessantes; museus interessantes; boa animação e entretenimento; bons eventos culturais; boas lojas de artesanato tradicional; população que oferece boa hospitalidade.
Restauração	muitos restaurantes; bons restaurantes; bons produtos regionais; gastronomia tradicional; pessoal dos restaurantes que acolhe bem; restaurantes que praticam preços justos.
Hotelaria	muitos hotéis; bons hotéis; vários serviços nos hotéis; pessoal dos hotéis que acolhe bem os turistas/visitantes; hotéis que praticam preços justos.

Fonte: Elaboração própria com base em Akama e Kieti (2002), Barros (2008), Pinto (2010), Tsang et al (2012)

A colheita de dados é uma fase em que o perito, segundo Freixo (2011), tem de recolher a informação, tendo como matriz um *aquém* (projeto e historicidade explícitos) e um *além* (uma preocupação de induzir e de produzir sentido conscientemente, mediante um determinado contexto e segundo determinadas regras).

Por fim, surge o método de recolha da informação, neste estudo foi utilizado o questionário, as perguntas escolhidas para o compor foram maioritariamente fechadas e com base numa escala de *Likert* de 1 a 7 pontos. Esta escala é muito semelhante a uma escala de intervalo, a sua utilização tem lugar na procura de indicadores para registar o grau de concordância ou discordância em relação a determinada afirmação sobre uma atitude, crença ou juízo de valor.

De referir que foram também utilizados outros tipos de questões, entre elas também uma pergunta aberta, procurando-se detetar pormenores e comentários precisos, apesar de mais trabalhosa pela dificuldade de análise e interpretação, não foi de forma nenhuma excluída da investigação.

O questionário incidiu assim em 4 partes devidamente estruturadas e melhoradas, após a elaboração de 2 pré-testes, um primeiro com uma amostra de 30 inquiridos, e um segundo para garantir ainda um maior aperfeiçoamento, foi efetuado com uma amostra de 50 elementos. A primeira parte, que surge no Quadro 11, está dividida em duas abordagens, em ambas estão as variáveis da adaptação que foi feita ao modelo SERVQUAL, baseada nas dimensões acessibilidades, turismo e património, segurança e infraestruturas, oferta e atrações, restauração e hotelaria. De salientar que a primeira abordagem têm a ver com o que são as expectativas dos turistas ou visitantes, antes da visita, ou seja, a qualidade esperada. A segunda abordagem tem a ver com as mesmas questões, após a visita, para as perceções reais dos turistas ou visitantes, neste caso fala-se da qualidade percebida.

Numa segunda parte identificam-se algumas questões que fazem uma análise de perfil, mediante os comportamentos dos visitantes ou turistas antes, durante e após a visita efetuada ao centro histórico de Évora.

A terceira parte surge com a fundamental caracterização dos elementos questionados, com o objetivo de obter a informação complementar que ajuda a perceber quem são os inquiridos que visitam a cidade de Évora.

Por fim, e deixada uma questão de comentários e sugestões, em que podem surgir todo o tipo de críticas, aconselhamentos ou sugestões que visem melhorar de uma

forma significativa o trabalho, que possa ser efetuado com vista a melhorar a qualidade das visitas e as experiências turísticas a oferecer. Pode-se visualizar a matriz do questionário no Quadro 11.

Quadro 11 – Matriz do Questionário da Adaptação do SERVQUAL

1 - Questões das Expetativas/Perceções Reais	Dimensões do SERVQUAL	Bibliografia
1/38) Uma cidade Património da Humanidade deve ter boas acessibilidades	<b>Acessibilidades</b>	Barros (2008) Pinto (2010)
2/39) Uma cidade Património da Humanidade deve dispor de um bom estacionamento periférico		
3/40) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir boa rede de transportes		
4/41) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir taxistas profissionais		
5/42) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir bons serviços de <i>rent-a-car</i>		
6/43) Uma cidade Património da Humanidade deve dispor de ampla informação turística	<b>Turismo e Património</b>	Pinto (2010) Tsang et al (2012)
7/44) Uma cidade Património da Humanidade deve ter uma boa sinalização turística		
8/45) Uma cidade Património da Humanidade deve facultar informação histórica dos monumentos		
9/46) Uma cidade Património da Humanidade deve ter amplos serviços de visitas guiadas ao património		
10/47) Uma cidade Património da Humanidade deve ter horários dos monumentos e museus adequados		
11/48) Uma cidade Património da Humanidade deve ter pessoal dos monumentos, museus e posto de turismo que acolhem bem os turistas/visitantes		
12/49) Uma cidade Património da Humanidade deve ser segura	<b>Segurança e Infra-estruturas</b>	Akama e Kieti (2002) Barros (2008)
13/50) Uma cidade Património da Humanidade deve ser limpa e higiénica		
14/51) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir bons serviços de casas de banho públicas		
15/52) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de rede de comunicações móveis		
16/53) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir diversidade de lojas para compras		
17/54) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de ligações telefónicas		
18/55) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de transações com cartão de crédito		
19/56) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir facilidade de acesso a computadores <i>Wireless</i>		
20/57) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir uma rede de monumentos interessantes	<b>Oferta e Atracões</b>	Barros (2008) Pinto (2010)
21/58) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir museus interessantes		
22/59) Uma cidade Património da Humanidade deve oferecer várias experiências turísticas		
23/60) Uma cidade Património da Humanidade deve oferecer boa animação e entretenimento aos turistas/visitantes		
24/61) Uma cidade Património da Humanidade deve oferecer bons eventos culturais aos turistas/visitantes		
25/62) Uma cidade Património da Humanidade deve possuir boas lojas de artesanato tradicional		
26/63) Uma cidade Património da Humanidade deve ter população que oferece boa hospitalidade		

<b>1 – Questões das Expetativas/Perceções Reais</b>	<b>Dimensões do SERVQUAL</b>	<b>Bibliografia</b>
27/64) Uma cidade Património da Humanidade deve ter muitos restaurantes	<b>Restauração</b>	Barros (2008)  Pinto (2010)
28/65) Uma cidade Património da Humanidade deve ter bons restaurantes		
29/66) Uma cidade Património da Humanidade deve ter bons produtos regionais		
30/67) Uma cidade Património da Humanidade deve ter uma boa gastronomia tradicional		
31/68) Uma cidade Património da Humanidade deve ter pessoal dos restaurantes que acolhe bem os turistas/visitantes		
32/69) Uma cidade Património da Humanidade deve ter restaurantes que praticam preços justos		
33/70) Uma cidade Património da Humanidade deve ter muitos hotéis		
34/71) Uma cidade Património da Humanidade deve ter bons hotéis		
35/72) Uma cidade Património da Humanidade deve ter hotéis que oferecem vários serviços		
36/73) Uma cidade Património da Humanidade deve ter pessoal dos hotéis que acolhe bem os turistas/visitantes		
37/74) Uma cidade Património da Humanidade deve ter hotéis que praticam preços justos		
<b>2 – Questões referentes a intenções antes, durante e após a visita</b>	<b>Dimensões do SERVQUAL</b>	<b>Bibliografia</b>
Fatores que influenciaram decisão de visitar Évora	<b>Análise de Perfil</b>	Akama e Kieti (2002)  Barros (2008)
Quantas vezes já visitaram Évora		
Recomendaria a visita a Évora		
Tenciona voltar a Évora		
Teve consciência que visitou uma cidade património mundial		
Lembrança que leva		
Definir Évora numa palavra		
Permanência em Évora		
Quantas vezes viajam por ano		
<b>3 - Caraterização do respondente</b>	<b>Dimensões do SERVQUAL</b>	<b>Bibliografia</b>
Género	<b>Análise de Perfil</b>	Barros (2008)  Pinto (2010)
Idade		
Estado Civil		
Nacionalidade		
País de Residência		
Habilitações Literárias		
Profissão		
<b>4 – Comentários e sugestões</b>	<b>Dimensões do SERVQUAL</b>	<b>Bibliografia</b>
Comentários e sugestões	<b>Críticas e Sugestões</b>	Barros (2008)

Fonte: Elaboração própria com base em Akama e Kieti (2002), Barros (2008), Pinto (2010), Tsang et al (2012)

### **4.2.3 – Fase empírica**

A fase empírica conforme Freixo (2011) é aquela em que após a colheita dos dados no terreno, a utilização dos meios de recolha e da organização e tratamento dos dados, se passa à utilização das técnicas estatísticas. Em seguida passa-se à apresentação, interpretação e comunicação dos resultados.

Mas, estas são matérias que terão o seu lugar, como não poderia deixar de fazer sentido, a verificar no próximo capítulo, denominado, resultados.